

L'entretien informel, l'art du papotage ou comment être professionnel en conversation

Ce matin, Françoise se rend au domicile de Melle Rose. Cette ancienne institutrice, âgée de 86 ans est rentrée chez elle après une hospitalisation de plusieurs semaines. Après une chute dans les escaliers, les pompiers l'ont emmené aux urgences et elle a été opérée de la hanche. La rééducation a été longue mais aujourd'hui avec les passages réguliers de Françoise, elle va pouvoir reprendre le fil de sa vie à la maison...

C'est seulement la 3^{ème} fois que Françoise vient chez Rose mais elles commencent déjà à se connaître un peu. Pendant que Françoise s'active, prépare la cuvette, les serviettes, la savonnette Rose lui commente la météo d'hier, celle d'aujourd'hui, ce nouveau présentateur au journal de 20h00... et au fil des jours, au gré des humeurs la conversation évolue : le mariage, le célibat, les enfants : ceux de Françoise et tout ceux que Rose a vu défiler sur les bancs de son école primaire de village, un passé glorieux de maîtresse d'école...

C'est par ces papotages, ses discussions légères que Françoise et Rose se sont apprivoisées.

Un matin, la conversation s'est tenue autour de la plante verte dans l'entrée qui perd ses feuilles... échange de trucs et d'astuces pour sauver le ficus si cher au cœur de Rose qui finit par confier la valeur symbolique de la plante offerte il y a plusieurs années par un ami aujourd'hui décédé. Françoise est restée plus longtemps chez Rose ce matin...

Rien de très professionnel pensez vous dans ces bavardages ? Détrompez-vous. Ce qui fait du papotage un acte hautement technique c'est que nous savons qu'il n'est que prétexte à échanger et qu'il nous renseigne si nous savons bien regarder sur une multitude de choses...

L'entretien informel ?

Pratique spontanée qui ne se confond pas avec une simple conversation, **l'entretien informel n'est pas informel**. Il s'inscrit dans le mouvement, dans le courant de la vie. Entretien fréquent et de courte durée, il se pratique au moment des soins ou lors des situations banales de la vie quotidienne. Ces courts moments permettent d'établir une relation de confiance avec la personne. L'entretien informel s'étaye sur les petits soins du quotidien. Des soins souvent invisibles qui paraissent aller de soi, mais qui sont les plus complexes : aider Rose à enfiler ses bas, lui laver le dos alors qu'elle ressent sa nudité comme une agression, lui brosser les cheveux...

Il s'agit vraiment de toutes petites choses qui sont le socle sur lequel la relation va évoluer. Nous sommes dans le cadre de la relation de civilité et ces petits soins constituent l'arme absolue contre l'isolement. La durée de l'entretien informel est liée à l'activité support : le temps de refaire le lit, de monter une mayonnaise, de la distribution d'un traitement...

Etre aux petits soins, c'est surtout proposer un échange décalé du vieillissement et de la dépendance. Françoise et Rose ne sont pas une soignante et une malade mais deux passionnées

de jardinage. Quand Rose offre ses conseils puis ses confidences, elle offre bien plus que cela, elle offre un accès à son intimité

La pratique de l'entretien informel est un art subtil qui s'acquiert petit à petit au fil des expériences cliniques. Le soignant en fonction de son expérience professionnelle, de sa disponibilité, de l'histoire de sa relation avec le patient permettra ou non à cette forme d'entretien d'avoir lieu.

Le prendre soin relève de l'attention, il désigne le fait d'être attentif à quelqu'un ou à quelque chose pour s'occuper de son bien être ou de son état, de son bon fonctionnement. C'est une attention particulière que l'on va porter à l'autre. Lorsque Françoise papote avec Rose à propos des plantes vertes par son engagement dans la discussion, elle témoigne de son attention et se met en situation de recevoir. Le fait de pouvoir donner quelque chose, conseils ou enseignements, va aider Rose à aller mieux. Françoise lui donne l'occasion d'être elle-même, elle la réhabilite dans son rôle social bien différent de l'image de la personne âgée aujourd'hui dépendante qu'elle donne à voir.

Prendre soin consiste à porter attention à l'autre et à recevoir en échange des enseignements de celui dont on prend soin. On s'occupe de l'autre sans rien attendre en retour. Mais si nous sommes vigilants nous découvrons qu'il nous donne « gratuitement » quelque chose de lui-même. Cette réciprocité même si elle est asymétrique est valorisante tant pour le soignant que pour le soigné.

D'autres patients, de part leur personnalité peuvent mettre en échec toute tentative d'entrer en relation avec les soignants. Le soignant cherche alors à apprivoiser la personne à partir de son quotidien. Cet entretien peut conduire la personne à être moins défensive et permettre ainsi au soignant de recueillir des informations sans que la personne ait la sensation de faire des efforts.

En conclusion...

Dans l'accompagnement des personnes, toute situation de relation est importante et à valoriser. La relation soignant-soigné est une relation de civilité qui s'inscrit dans un rituel social, convivial avec la volonté pour le soignant d'être sincèrement intéressé à ce qui lui est donné d'entendre. La personne aidée apprécie généralement ces temps d'échanges informels où l'on peut parler de tout, sauf (ou surtout ?) de l'essentiel. L'entretien informel passe donc par l'expérience professionnelle et l'expertise clinique. Ainsi **il s'agit d'un soin à part entière qu'il convient de valoriser pour donner à voir le travail réel des métiers du soin et de l'aide à la personne.**

Véronique CURT, cadre de santé, réseau VISage

Sources : L'entretien informel, une expertise clinique » Françoise BOURGEOIS, La revue de l'infirmière, N° 157 ; Prendre soin à l'hôpital, Walter HESBEEN, Masson, 1997